

DAFTAR ISI

Halaman

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I	PENDAHULUAN.....	1
	1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
	1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	9
	1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
	1.2.2 Perumusan Masalah Penelitian.....	10
	1.3 Ruang Lingkup Penelitian (Batasan Masalah).....	10
	1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
	1.4.1 Maksud Penelitian.....	11
	1.4.2 Tujuan Penelitian.....	11
	1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	12
	1.5.1 Manfaat penelitian.....	12
	1.5.2 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKAN PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	14
	2.1 Kajian Teori.....	14
	2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
	2.1.2 Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan (Utility)Konsumen.....	20
	Metode Pengukuran Kepuasan (Utility)	
	2.1.3 Konsumen.....	23
	2.2 Pengertian Kualitas Layanan.....	24
	2.3 Tempat.....	28
	2.3.1 Pengertian Tempat.....	28
	2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Tempat.....	28
	2.4 Harga.....	29
	2.4.1 Pengertian Harga.....	29
	2.4.2 Indikator Harga.....	32

2.5	Hubungan Antar Dimensi Penelitian.....	33
	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Variabel	
2.5.1	Kepuasan Pasien.....	33
	Pengaruh Variabel Harga (X2) Terhadap Variabel Kepuasan	
2.5.2	Pasien (Y).....	47
2.5.3	Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Pasien.....	53
2.5.4	Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Tempat.....	59
2.6	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	60
2.7	Hipotesis.....	61
BAB III	METODE PENELITIAN.....	63
3.1	Desain Penelitian.....	63
3.1.1	Jenis dan Metode Penelitian.....	63
3.1.2	Variabel Penelitian.....	64
3.2.	Definisi Operational.....	65
3.2.1	Definisi Konsep.....	65
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	68
3.3.1	Populasi.....	68
3.3.2	Sampel Penelitian.....	69
3.4	Jenis Dan Sumeber Data.....	70
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.6	Teknik Analisis Data.....	72
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian.....	73
3.6.1.1	Uji Validitas.....	73
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	74
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	75
3.6.2.1	Uji Asumsi Normalitas.....	75
3.6.2.2	Uji Asumsi Multikolonieritas.....	76
3.6.2.3	Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	77
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
3.6.3.1	Koefisien Determinasi R^2	78
3.6.3.2	Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t).....	79
3.6.3.3	Uji Hipotesis Secara Simultan (uji Statistik F).....	80
3.6.3.4	Analisis Antar Dimensi X dan Y.....	80
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
4.1	Deskripsi Perusahaan.....	83
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	83
4.1.2	Lingkup Perusahaan.....	85
4.1.3	Sumber Daya Manusia.....	87
4.1.4	Tantangan Bisnis Perusahaan.....	89

4.1.5	Proses Bisnis.....	90
4.2	Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	92
4.2.1	Karakteristik Responden.....	92
4.2.2	Jenis Kelamin Responden.....	93
4.2.3	Usia Responden.....	94
4.2.4	Pendidikan Terakhir Responden.....	94
4.2.5	Rata-Rata Penghasilan Responden.....	95
4.3	Deskriptif Hasil Tanggapan Responden.....	96
4.3.1	Hasil Distri Busi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	97
4.3.2	Hasil Distribusi Variabel Kualitas Layanan.....	99
4.3.3	Hasil Distribusi Variabel Harga.....	104
4.3.4	Hasil Distribusi Data Variabel Tempat.....	107
4.4	Uji Instrumen.....	110
4.4.1	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepuasan	111
4.4.2	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variable Kualitas Layana	113
4.4.3	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Harga.....	115
4.4.4	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Tempat.....	116
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	117
4.5.1	Hasil Uji Asumsi Normalitas.....	117
4.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	118
4.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	120
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	125
4.7	Koefisien Determenasi (R^2).....	126
4.8	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	130
4.9	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	131
4.10	Analisis Korelasi Antar Dimensi X – Y.....	135
4.11	Pembahasan.....	135
4.11.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan...	137
4.11.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	139
4.11.3	Pengaruh variabel Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan.....	129
4.11.4	Pengaruh variabel Kuaalitas Layanan, Harga, dan Tempat ...	141
4.12.	Implikasi Hasil Penelitian Tehadap Perusahaan.....	141
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	144
5.1	Kesimpulan.....	144
5.2	Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....		145
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		